Rapport annuel
2015-2016

Pour des services publics de qualité
Centre d'expertise des grands organismes

Rédaction et recherche

Andréanne Bellemare
Emilie Guay
Eve Larouche Laliberté

Mise en page

Andréanne Bellemare
Emilie Guay
Eve Larouche Laliberté

Révision

Andréanne Bellemare
Emilie Guay
Eve Larouche Laliberté

Site Internet

http://www.grandsorganismes.gouv.qc.ca

Courriel

info@grandsorganismes.gouv.qc.ca

Centre d'expertise des grands organismes
© Août 2016

Adresse des bureaux

Centre d'expertise des grands organismes
Hall Est, 7e étage
400, boulevard Jean-Lesage
Québec (Québec) G1K 8W1

Permanence au 31 mars 2016

Andréanne Bellemare
Conseillère
Tél. : 418 525-1908
Courriel : andreanne.bellemare@cnesst.gouv.qc.ca

Emilie Guay
Conseillère
Tél. : 418 525-1962
Courriel : emilie.guay@cnesst.gouv.qc.ca

Eve Larouche Laliberté
Conseillère
Tél. : 418 525-1921
Courriel : eve.larouche-laliberte@cnesst.gouv.qc.ca

Forum des dirigeants
Mot du président

C'est avec fierté que je vous présente le rapport annuel du Centre d'expertise des grands organismes (CEGO) pour l'année 2015-2016, qui fut caractérisée par des changements majeurs. En effet, le 1er janvier 2016, la Commission des normes du travail (CNT), la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) et la Commission de l'équité salariale (CES) ont été regroupées pour former une nouvelle organisation, la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). Également, à pareille date, le regroupement de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA) et de la Régie des rentes du Québec (RRQ) a amené la création de Retraite Québec. Ces regroupements ont eu des impacts sur le Centre d'expertise, mais ce dernier a su s'adapter et demeurer un lieu d'échange actif d'une grande importance pour les cinq grands organismes de la fonction publique québécoise.

En outre, au cours de la dernière année, deux membres se sont joints au Forum des dirigeants, soit Madame Manuelle Oudar, présidente du conseil d'administration et chef de la direction de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail et Monsieur Éric Ducharme, président-directeur général de Revenu Québec.

Au nom de mes collègues du Forum des dirigeants et en mon nom, je souhaite souligner le travail de tous les membres des groupes d'échange du Centre d'expertise des grands organismes, qui oeuvrent constamment à l'amélioration des services aux citoyens. Votre dévouement et votre ouverture à partager les enjeux en matière de prestation de services vécus au sein de vos organismes et à présenter les meilleures pratiques qui y sont mises en place permettent à vos collègues de s'en inspirer, et c'est l'ensemble des citoyens qui en bénéficie grâce à la qualité des services qui leur sont offerts. Nous tenons également à partager notre satisfaction à l'égard du rôle joué par le comité directeur du CEGO, qui donne les orientations aux groupes d'échange et permet à ces derniers de demeurer centrés sur leur mission.

Je vous invite maintenant à prendre connaissance du rapport annuel 2015-2016 du Centre d'expertise des grands organismes. Une fois de plus, ce document présente les résultats des efforts fournis par ses membres, plus impliqués que jamais dans l'amélioration des services aux citoyens.

Michel Després, ASC
Président-directeur général, Retraite Québec
Président, Forum des dirigeants des grands organismes

Comité directeur
Mot du président

C'est pour moi un grand honneur de vous présenter, pour une troisième fois, le rapport annuel du Centre d'expertise des grands organismes (CEGO), qui met en lumière le fruit des efforts investis par tous les acteurs du CEGO au cours de la dernière année. L'année 2015-2016 aura été une période de transition pour plusieurs organismes du Centre d'expertise, mais les membres ont su garder le cap et unir à nouveau leurs forces pour permettre au CEGO de rester un lieu de référence axé sur la recherche de meilleures pratiques en matière de prestation de services publics au sein des grands organismes, mais également pour l'ensemble de l'appareil gouvernemental.

Ainsi, il importe de souligner les efforts fournis par le personnel des grands organismes qui, année après année, continue de s'impliquer dans les travaux des groupes d'échange et de participer aux activités organisées par le CEGO. Il ne fait nul doute que la solidité des liens tissés entre les membres des groupes d'échange constitue un atout majeur pour permettre aux grands organismes de faire face aux défis auxquels ils sont confrontés et d'améliorer leur performance organisationnelle.

Au nom du comité directeur du Centre d'expertise, je tiens à profiter de l'occasion qui m'est donnée pour remercier chaleureusement tous les membres des groupes d'échanges et les encourager à continuer de s'impliquer comme ils le font depuis de nombreuses années déjà. Leur désir incessant de contribuer à l'amélioration des services publics québécois nous remplit de fierté.

En terminant, mes collègues du comité directeur se joignent à moi pour vous inviter à parcourir les pages qui suivent afin de découvrir les réalisations et les résultats du Centre d'expertise des grands organismes pour l'année 2015-2016.

Michel Beaudoin

Michel Beaudoin, ASC
Vice-président aux normes du travail, Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
Président du comité directeur, Centre d'expertise des grands organismes

Forum des dirigeants

Manuelle Oudar
Présidente du conseil d'administration
et chef de la direction
Commission des normes, de l'équité,
de la santé et de la sécurité du travail

Jacques Cotton
Président-directeur général
Régie de l'assurance maladie du
Québec

Michel Després
Président-directeur général
Retraite Québec

Éric Ducharme
Président-directeur général
Revenu Québec

Nathalie Tremblay
Présidente et chef de la direction
Société de l'assurance automobile du
Québec

Comité directeur

Michel Beaudoin
Vice-président aux normes du travail
Commission des normes, de l'équité,
de la santé et de la sécurité du travail

Josée Dupont
Vice-présidente aux opérations
Commission des normes, de l'équité,
de la santé et de la sécurité du travail

Paul Marceau
Vice-président aux services aux
personnes assurées
Régie de l'assurance maladie du Québec

Isabelle Merizzi
Vice-présidente aux services à la
clientèle du Régime de rentes du Québec
et du Soutien aux enfants
Retraite Québec

Pierre St-Michel
Vice-président aux services à la clientèle
des régimes de retraite du secteur public
Retraite Québec

Nicole Bourget
Vice-présidente et directrice générale
des particuliers
Revenu Québec

Célyne Girard
Vice-présidente à l'accès sécuritaire au
réseau routier
Société de l'assurance automobile du
Québec

En date du 31 mars 2016

Table des matières

Profil, mission, mandats et valeurs 7

Structure et fonctionnement 8

Pilotage du Centre d'expertise 11

Bilan des réalisations 2015-2016 12

- Assurance qualité 13
- Étalonnage sur les services téléphoniques *(ad hoc)* 14
- Évaluation et suivi des bénéfices des projets en lien avec les services à la clientèle 15
- Formation à la tâche 16
- Gestion des centres de relations clientèle 17
  - Sous-comité sur le codéveloppement pour les planificateurs 18
  - Sous-comité sur les systèmes de traitement des appels 19
- Optimisation des processus 20
- Services en ligne 21

Refonte du site Web 22

Déjeuners-conférences 23

Activité de perfectionnement des concepteurs et diffuseurs de formation 25

La permanence 27

Perspectives 2016-2017 28

États financiers 29

Profil, mission, mandats et valeurs

PROFIL

Créé en mars 2000 grâce à l'initiative de la Régie des rentes du Québec et avec l'appui du Forum des dirigeants des grands organismes, le Centre d'expertise constitue, pour les cinq grands organismes du gouvernement du Québec, un lieu central d'où émergent les meilleures pratiques et les dernières tendances en matière de prestation de services publics. C'est donc dans un objectif de mise en commun des ressources, des expériences et des savoirs que les cinq grands organismes se regroupent pour l'amélioration des services aux citoyens.

MISSION

Le Centre d'expertise a pour mission de favoriser l'amélioration des services aux citoyens en encourageant le partage d'expertises et en mettant en commun les projets, les préoccupations et les réalisations des organismes membres.

MANDATS

Deux mandats découlent de cette mission. Le premier consiste à faciliter le partage d'information et la concertation sur les stratégies et les moyens d'améliorer la prestation de services aux citoyens. Le second est de diffuser les meilleures pratiques au sein des grands organismes et de l'appareil gouvernemental.

VALEURS

La collaboration entre les cinq grands organismes membres se réalise dans le RESPECT DES MISSIONS et de l'autonomie de chacun.

Les organismes membres s'engagent à PARTAGER EXPÉRIENCES, RESSOURCES ET INFORMATIONS dans la poursuite d'un objectif commun : l'amélioration des services aux citoyens.

Le Centre d'expertise, comme son nom l'indique, VALORISE L'EXPERTISE en matière de services aux citoyens et de gestion de la performance, ce qui en fait un lieu de référence.

Le CEGO, c'est la force d'un réseau!

Structure et fonctionnement

Pour remplir sa mission, le Centre d'expertise a adopté une structure souple, permettant de tenir compte des caractéristiques propres à chaque organisme. Cette structure s'appuie essentiellement sur trois composantes : un comité directeur, une permanence ainsi que des groupes d'échange.

Comité directeur

Le comité directeur est formé des vice-présidents aux services à la clientèle de chacun des organismes membres. Ses fonctions principales consistent à déterminer les orientations du Centre d'expertise, à planifier ses activités et à approuver les travaux des groupes d'échange. De plus, les rencontres du comité directeur donnent l'opportunité à ses membres de discuter des aspects stratégiques de la gestion des services aux citoyens.

Président du comité directeur

Le comité directeur mandate l'un de ses membres pour assurer les fonctions de président. Ce dernier est responsable de la gestion des ressources humaines et veille au bon fonctionnement du Centre d'expertise. Aussi, il s'assure que les activités proposées aux membres du comité directeur s'harmonisent avec la mission du CEGO et il effectue le suivi des décisions prises à ses collègues.

Le président agit également à titre de représentant du CEGO auprès du Forum des dirigeants. À ce titre, il assure une présence dans le cadre des échanges avec le Forum et collabore avec son président pour assurer une rétroaction appropriée et une dynamique de collaboration entre les deux instances.

Parrains et marraines

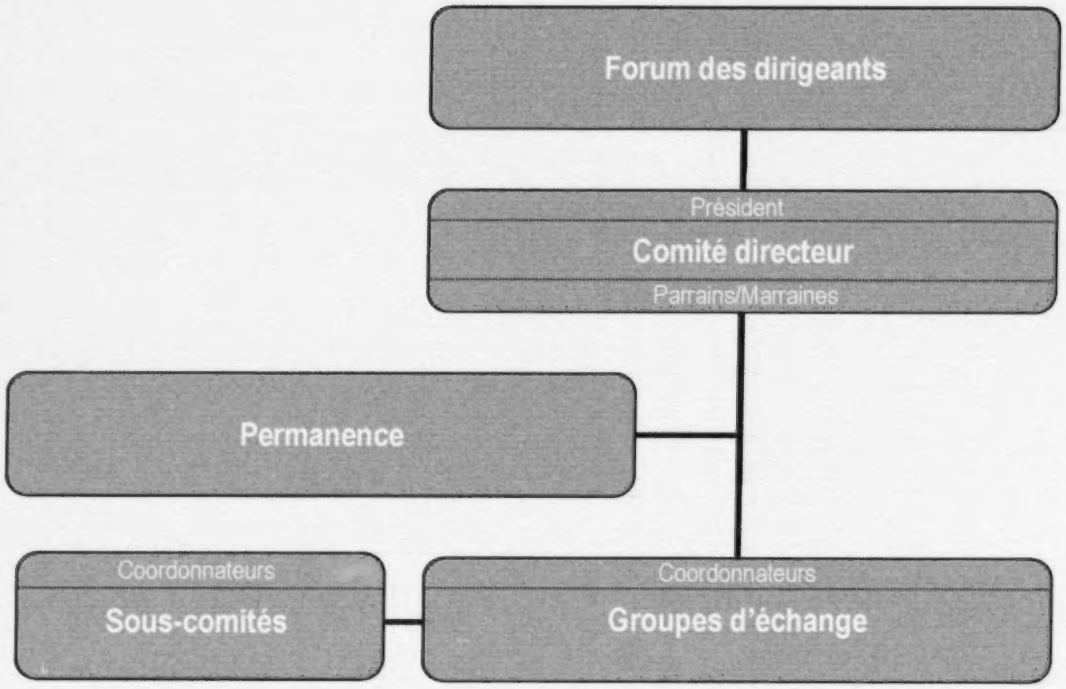
Chacun des groupes d'échange est parrainé par un membre du comité directeur. À ce titre, les parrains et marraines guident les groupes d'échange vers les bonnes orientations en plus d'apporter le soutien nécessaire à la réalisation des activités. Il s'agit d'un travail de collaboration avec les conseillers et les coordonnateurs des groupes d'échange.

Permanence

La permanence est composée de deux ou de trois conseillers dont le rôle est d'assurer la coordination des groupes d'échange et l'organisation de l'ensemble des activités du Centre d'expertise visant ses membres ou un public intéressé par l'amélioration des services à la clientèle. Les conseillers complètent également les mandats de recherche initiés par les groupes d'échange.

De plus, ils effectuent régulièrement un suivi de l'avancement des projets réalisés par les groupes d'échange auprès des membres du comité directeur afin d'obtenir leur soutien et communiquent aux groupes les décisions de ces derniers. Finalement, les conseillers assument également certaines tâches administratives (facturation, mise à jour du site Web, courrier, etc.).

Organigramme



Groupes d'échange

Les groupes d'échange représentent le cœur du CEGO. Leur mission consiste à discuter des problématiques courantes dans les grands organismes, à repérer les meilleures pratiques sur la scène publique, parapublique et privée, et ce, à l'échelle nationale et internationale, à poser un regard critique sur leur applicabilité au sein de la fonction publique québécoise et, le cas échéant, à suggérer des moyens concrets pour les mettre en œuvre.

Les groupes d'échange ont également pour mandat la production de livrables précis à valeur ajoutée pour les organismes membres du CEGO (ex. : rédaction de rapports ou de portraits, organisation de colloques, etc.). Les profils des représentants des groupes d'échange sont déterminés selon leur mandat.

Sous-comités

En fonction de la planification des activités et du profil des membres, il peut arriver que certains groupes se dotent de sous-comités qui sont amenés à travailler sur un projet spécifique afin de faciliter la réalisation de certains travaux. Les représentants des sous-comités sont les experts dans le domaine du projet planifié. Ainsi, le sous-comité aura son propre mandat qui découlera du mandat initial du groupe d'échange. En ce sens, le mandat du sous-comité sera préalablement proposé par le groupe d'échange et visera la réalisation du livrable. Le comité directeur pourra ensuite décider s'il est opportun de mettre en place le sous-comité proposé.

Groupes d'échange et sous-comités

- Assurance qualité
- Étalonnage sur les services téléphoniques *(ad hoc)*
- Évaluation et suivi des bénéfices des projets en lien avec les services à la clientèle
- Formation à la tâche
- Gestion des centres de relations clientèle
    - Sous-comité codéveloppement pour les planificateurs
    - Sous-comité systèmes de traitement des appels
- Optimisation des processus
- Services en ligne

Coordonnateurs des groupes d'échange

Choisis par les membres des groupes d'échange, les coordonnateurs assurent le bon fonctionnement de ces derniers. Ils agissent également à titre de personnes-ressources auprès des conseillers. Ils peuvent aussi représenter leur groupe d'échange au comité directeur ou au Forum des dirigeants, au besoin.

Pilotage du Centre d'expertise

Le comité directeur du Centre d'expertise des grands organismes s'est réuni à trois reprises en cours d'exercice. Des comptes rendus des réunions sont rédigés par l'équipe de la permanence afin d'assurer un suivi des décisions prises au cours de l'année. En 2015-2016, les rencontres du comité directeur ont été l'occasion, notamment, d'orienter et d'approuver la planification des activités, de suivre l'évolution des groupes d'échange et des sous-comités, et de prendre connaissance des différents travaux réalisés par ces derniers.

Également, la reddition de comptes quant à l'avancement des travaux du Centre d'expertise et à l'atteinte des objectifs s'est effectuée de façon régulière auprès des présidents par l'intermédiaire du Forum des dirigeants des grands organismes.

Les membres des différents groupes d'échange et sous-comités se sont réunis régulièrement au cours de la dernière année et ont produit des documents qui rendent compte de leurs activités et de leurs réalisations. Les pages suivantes visent donc à mettre en lumière ces réalisations, qui ont été riches en retombées pour les grands organismes et pour le Centre d'expertise.

Les membres des groupes d'échange et des sous-comités apprécient les bénéfices professionnels et personnels qu'ils retirent de leur participation au CEGO, comme le démontrent quelques commentaires recueillis à cet effet :

> *« Le CEGO est un gros plus dans la fonction publique de façon générale, mais encore plus pour les postes à expertise unique comme la planification des effectifs. »*
>
> *« Régulièrement j'utilise les échanges et les travaux du CEGO pour enrichir les réflexions d'optimisation et d'efficience dans mon organisme. »*
>
> *« Faire partie d'un groupe au CEGO facilite de beaucoup les communications entre pairs des autres organismes dans nos secteurs d'activités et permet d'éliminer les barrières, les silos, etc. »*
>
> *« Le fait de faire partie d'un groupe d'échange au CEGO me permet d'échanger avec des collègues sur nos réalités respectives, d'éviter des pièges et d'innover au niveau des façons de faire. »*
>
> *« Il est intéressant de pouvoir échanger avec des gens provenant de diverses organisations sur des sujets d'intérêt commun. Ça nous permet de se tenir à jour. »*

Bilan des réalisations
2015-2016

Groupe d'échange Assurance qualité

Mandat

Échanger sur les meilleures pratiques et partager l'expertise des grands organismes en matière d'assurance qualité, partager des outils de travail et contribuer à soutenir la culture de qualité de services aux citoyens.

Marraine

Isabelle Merizzi, Retraite Québec

Membres au 31 mars 2016

Anne-Renée Beaulieu, coordonnatrice, SAAQ
Nathalie Bégin, CNESST
Jean Rodrigue, CNESST
Pierre Cyr, RAMQ
Marc Hamel, Retraite Québec
Francine Monat, Retraite Québec
Éric Simard, Revenu Québec
Emilie Guay, CEGO

Membres ayant quitté en cours d'année

Jeannine Dubé, CNESST
Mario Leblond, Retraite Québec

Nombre de rencontres en 2015-2016

3

Les réalisations 2015-2016

- Rédaction d'un répertoire des pratiques des grands organismes en matière d'assurance qualité;
- Présentation sommaire du cadre de gestion de la qualité de la vice-présidence aux opérations de la CSST;
- Échanges portant sur différents sujets reliés à l'assurance qualité, notamment :
  - Les liens entre la formation et l'assurance qualité;
  - La perception de l'assurance qualité au sein des grands organismes;
  - Les différences entre l'assurance qualité et l'évaluation du rendement;
  - Les liens entre l'optimisation des processus et l'assurance qualité.

Témoignages des membres

« Nous avons eu de beaux échanges et un partage d'information très enrichissant au sein de notre groupe au cours de la dernière année. »

« Le témoignage des membres expérimentés dans ce domaine représente un apport important à notre démarche. »

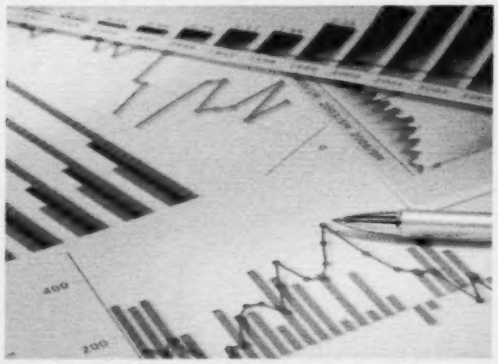
Groupe d'échange
Étalonnage sur les services téléphoniques *(ad hoc)*

Mandat

Réaliser annuellement l'exercice d'étalonnage portant sur l'accessibilité des services téléphoniques.

Parrain

n/a



Les réalisations 2015-2016

- Réalisation de l'exercice d'étalonnage et publication des résultats de l'année 2015;
- Dépôt du rapport au comité directeur.

Membres au 31 mars 2016

Marc-André Michaud-Lepage, CNESST
Olivier Guertin, CNESST
Francis Larochelle, RAMQ
Josée Marmen, RAMQ
Chantal Gagnon, Retraite Québec
Mario Leblond, Retraite Québec
Sonia Simard, Retraite Québec
Sylvie McKay, Retraite Québec
Laurent Gosselin, Revenu Québec
Claude Royer, Revenu Québec
Eve Larouche Laliberté, CEGO

Nombre de rencontres en 2015-2016

n/a

Groupe d'échange
Évaluation et suivi des bénéfices des projets en lien avec les services à la clientèle

Mandat

Échanger sur les pratiques et partager les expertises, les outils et les méthodes en matière d'évaluation et de suivi des bénéfices des projets en lien avec les services à la clientèle.

Parrain

Pierre St-Michel, Retraite Québec

Membres au 31 mars 2016

Carole-Andrée Gagné, CNESST
Luc Martin, RAMQ
Hélène Gagnon, Retraite Québec
Yves April, Retraite Québec
Laurent Clark, Revenu Québec
Marie-Hélène Rochette, Revenu Québec
Claudine Juneau, SAAQ
Eve Larouche Laliberté, CEGO

Membres ayant quitté en cours d'année

Marc-André Michaud-Lepage, CNESST
Jonathan Côté *(par intérim)*, SAAQ
Hélène St-Laurent, SAAQ

Nombre de rencontres en 2015-2016

2

Les réalisations 2015-2016

- Discussion à propos du livrable du groupe d'échange;
- Présentation de la firme R3D Conseil inc. à propos des principes de gestion de la valeur des projets et des pièges à éviter lors de la mise en œuvre de la gestion des bénéfices des projets;
- Présentation des pratiques et des expériences acquises en matière d'évaluation et de suivi des bénéfices des projets en lien avec les services à la clientèle à la RAMQ;
- Échanges portant sur différents sujets reliés à la gestion des bénéfices, notamment :
  - Les rôles et responsabilités des intervenants du secteur des opérations;
  - Les mécanismes à mettre en place avec les secteurs opérationnels afin d'assurer les retombées prévues aux projets dans les délais impartis.

Témoignages des membres

« Toujours intéressant d'entendre les avancées de nos collègues des autres organismes. Les déjeuners-conférences sont aussi d'un grand intérêt. »

Groupe d'échange
Formation à la tâche

Mandat

Échanger et partager sur les travaux ainsi que sur les pratiques pouvant optimiser les actions en matière de formation à la tâche.

Marraine

Josée Dupont, CNESST

Les réalisations 2015-2016

- Partage d'expertise entre les ressources des équipes de formation des grands organismes à propos du logiciel Captivate;
- Organisation conjointe des formations suivantes : Formation des formateurs, Intervenir dans une situation difficile de formation et Coacher à la tâche;
- Échanges et mises en commun sur l'évaluation de la satisfaction des participants aux formations;
- Organisation d'une activité de perfectionnement pour les concepteurs et diffuseurs de formation;
- Mise à jour des portraits de l'offre de formation des grands organismes du CEGO.

Membres au 31 mars 2016

Julie Cauchon, coordonnatrice, CNESST
Lauraine Dumont, CNESST
Claudia Labrecque, RAMQ
Martine Allard, RAMQ
Éric Bédard, Retraite Québec
Katrine Parent, Retraite Québec
Sandra Melançon, Revenu Québec
Pierre Fournier, SAAQ
Marie-Claude Doucet, SAAQ
Eve Larouche Laliberté, CEGO

Membres ayant quitté en cours d'année

Éric Simard, Revenu Québec
Suzie Coderre, SAAQ

Nombre de rencontres en 2015-2016

6

Témoignages des membres

« Depuis le virage d'orienter les rencontres vers l'échange et le partage d'expériences, je retire de nos rencontres beaucoup d'éléments me permettant de faire évoluer et d'améliorer mon secteur d'activité. »

Groupe d'échange
Gestion des centres de relations clientèle

Mandat

Reconnaître et diffuser les meilleures pratiques en matière de gestion des centres de relations clientèle et partager les expériences dans ce domaine.

Parrain

Paul Marceau, RAMQ

Membres au 31 mars 2016

Nancy Dumas, coordonnatrice, RAMQ
Michel Lalande, CNESST
Pierre Patry, RAMQ
Christine Lebel, Retraite Québec
Mario Leblond, Retraite Québec
Hugo Martel-Fiset, Revenu Québec
Denis Julien, SAAQ
Andréanne Bellemare, CEGO

Membres ayant quitté en cours d'année

André Paré, CNESST
Benoît Côté, Revenu Québec

Nombre de rencontres en 2015-2016

3

Les réalisations 2015-2016

- Échanges portant sur différents sujets touchant la gestion des centres de relations clientèle, notamment :
  - La gestion de l'occupation des préposés;
  - La gestion des appels difficiles;
  - La gestion de la qualité;
  - Les politiques de retard;
  - Le taux d'appels enregistrés.
- Présentations et visites de CRC externes :
  - Hydro-Québec;
  - VOXDATA Solutions inc.
- Présentation de la firme Nü Echo portant sur :
  - Les facteurs de succès pour le déploiement ou la mise à jour d'un environnement de RVI et centre de relations clientèle RVI;
  - Les méthodes d'identification et d'authentification des appelants dans un centre de relations clientèle qui transitent par une RVI (dont les toutes dernières tendances en biométrie vocale).

Témoignages des membres

« Ces rencontres permettent d'échanger sur les pratiques, de discuter avec nos collègues de certaines préoccupations et parfois d'influencer les décisions dans nos secteurs d'activités. Nous apprenons des autres sur ce qui fonctionne bien dans leur organisation, les pièges à éviter, les enjeux à prendre en compte lors des changements réalisés dans nos secteurs d'activités. »

Sous-comité
Codéveloppement pour les planificateurs

Mandat

Échanger sur les meilleures pratiques et partager l'expertise des grands organismes en matière de planification des effectifs, mettre en commun des outils de travail et contribuer au développement des compétences des planificateurs.

Parrain

Paul Marceau, RAMQ

Les réalisations 2015-2016

- Rédaction du livrable « Le guide du planificateur »;
- Présentation des processus et outils de planification des effectifs de la CNT;
- Échanges, mises en commun et rédaction de portraits comparatifs sur différents sujets, notamment :
  - Les horaires de travail des préposés;
  - L'outil *Customer Relationship Management* (CRM);
  - L'évolution des habitudes des clients par rapport à l'utilisation des différents canaux;
  - L'intégration de tous les modes dans l'aiguillage des contacts clients.

Membres au 31 mars 2016

Serge Boutin, coordonnateur, Retraite Québec
Alexander Alzate, CNESST
Francis Larochelle, RAMQ
Raphaël Dostie-Goulet, Retraite Québec
Frédéric Fontaine, Revenu Québec
Pierre Grimbert, SAAQ
Andréanne Bellemare, CEGO

Membres ayant quitté en cours d'année

André Paré, CNESST
Danielle Perreault, CNESST
Guy Desjardins, RAMQ

Nombre de rencontres en 2015-2016

3

Témoignages des membres

« J'aime faire partie de ce sous-comité, car en plus d'y avoir rencontré des personnes exceptionnelles, cela m'a permis d'élargir mon réseau dans la fonction publique. »

« Ces rencontres nous permettent d'échanger sur les problématiques qu'on vit au jour le jour et aident à répondre aux questionnements que nous avons. Sans ce groupe, nous n'aurions personne vers qui nous tourner. »

Sous-comité
Systèmes de traitement des appels

Mandat

Échanger sur les meilleures pratiques et partager l'expertise des grands organismes en matière de systèmes de traitement des appels, mettre en commun des outils de travail et contribuer au développement des compétences des responsables.

Parrain

Paul Marceau, RAMQ

Membres au 31 mars 2016

Janis Kelly, coordonnatrice, Retraite Québec
John Kenneth Bingle, CNESST
Patricia Papineau, CNESST
Audrey Walker, RAMQ
Sonia Gravel, Retraite Québec
Sylvie McKay, Retraite Québec
Frédéric Fontaine, Revenu Québec
Maryse Labrèche, SAAQ
Marc Villeneuve, SAAQ
Andréanne Bellemare, CEGO

Membres ayant quitté en cours d'année

Yves Lefebvre, CNESST
Francis Larochelle, RAMQ
Simon Leclerc, Retraite Québec

Nombre de rencontres en 2015-2016
2

Les réalisations 2015-2016

- Présentation de la firme Nü Echo portant sur :
  - Les facteurs de succès pour le déploiement ou la mise à jour d'un environnement de RVI et centre de relations clientèle RVI;
  - Les méthodes d'identification et d'authentification des appelants dans un centre de relations clientèle qui transitent par une RVI (dont les toutes dernières tendances en biométrie vocale).
- Échanges portant sur différents sujets, notamment :
  - Le taux d'appels terminés dans la RVI;
  - Les messages dans la RVI visant la clientèle agressive;
  - L'intégration de tous les modes dans l'aiguillage des contacts clients.

Témoignages des membres

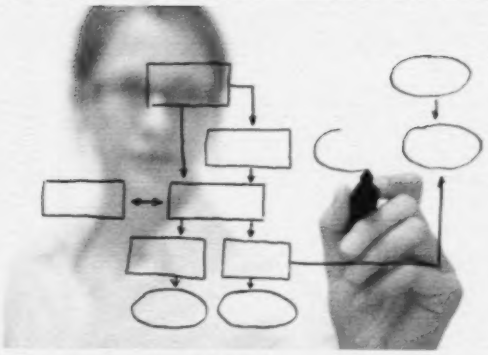
« Ces rencontres nous permettent d'échanger et de connaître les façons de faire dans les autres organismes et de tirer profit des meilleures pratiques de chacun. »

« Les sujets abordés lors des rencontres sont tout à fait en lien avec mes responsabilités en ce qui a trait à la RVI. »

Groupe d'échange
Optimisation des processus

Mandat

Analyser les meilleures pratiques en émergence, les enjeux et les critères de succès en optimisation des processus d'affaires en se basant notamment sur les initiatives réalisées dans les grands organismes.



Marraine

Célyne Girard, SAAQ

Les réalisations 2015-2016

- Présentation d'un projet d'optimisation de processus et des pratiques en amélioration continue du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale;
- Présentation des pratiques de la Banque Nationale en amélioration continue;
- Échanges portant sur différents sujets, notamment :
  - L'intégration des processus d'affaires lors des regroupements d'organismes;
  - La gestion de la performance;
  - La pérennisation des gains;
  - La reddition de comptes;
  - La gestion du changement lors de projets majeurs d'optimisation de processus.

Membres au 31 mars 2016

Odette Brassard, coordonnatrice, Retraite Québec
Nathalie Bégin, CNESST
Isabelle Johnson, CNESST
Jean Rodrigue, CNESST
Sonia Marceau, RAMQ
Claudine Bouchard, Retraite Québec
Marie Bilodeau, Revenu Québec
Claudine Juneau, SAAQ
Josée Latulippe, SAAQ
Emilie Guay, CEGO

Membre ayant quitté en cours d'année

Jean-Denis Martin, Revenu Québec

Nombre de rencontres en 2015-2016

3

Témoignages des membres

« Considérant les enjeux d'intégration qui nous préoccupent tous au sein de nos organisations, je verrais à augmenter les opportunités de partage et d'intégration au sein même des différents comités existants au CEGO. »

Groupe d'échange Services en ligne

Mandat

Échanger sur les meilleures pratiques et partager les expertises en matière de prestation de services en ligne.

Marraine

Nicole Bourget, Revenu Québec

Membres au 31 mars 2016

Nadine Santerre, coordonnatrice, Revenu Québec
Carole-Andrée Gagné, CNESST
Stéphane Petit, CNESST
Serge Bourget, RAMQ
Marie-Andrée Lefebvre, Retraite Québec
Sylvain Julien, Retraite Québec
Sylvie Desrosiers, SAAQ
Andréanne Bellemare, CEGO

Membre ayant quitté en cours d'année

Ludny Franklin, CNESST

Nombre de rencontres en 2015-2016

4

Les réalisations 2015-2016

- Présentations des services en ligne des grands organismes;
  - Revenu Québec – Entreprises;
  - CSST.
- Discussions à propos du gabarit sur les pratiques des grands organismes en matière de services en ligne;
- Élaboration d'une grille comparative à partir du gabarit sur les pratiques des grands organismes en matière de services en ligne;
- Présentation du Sous-secrétariat du Dirigeant principal de l'information sur :
  - Les orientations en matière de services en ligne;
  - L'authentification gouvernementale.
- Discussion par rapport au sondage effectué par le RQAP auprès de la clientèle utilisatrice des services en ligne.

Témoignages des membres

« Les rencontres avec mes collègues du groupe d'échange sont pertinentes, car ça permet d'apprécier les perspectives des autres organismes et de bonifier nos réflexions internes en bénéficiant de leur expertise. »

Refonte du site Web

Le site Web du Centre d'expertise des grands organismes permet au grand public d'avoir accès à des publications réalisées par le CEGO et offre une veille stratégique traitant de divers aspects de la prestation de services. Au total, le site Web du Centre d'expertise a reçu près de 16 000 visites au cours de l'année 2015-2016.

Cet outil permet également à la permanence d'annoncer les derniers travaux des groupes d'échange et les activités à venir et de partager des publications d'intérêt pour l'ensemble de l'appareil gouvernemental. La liste de diffusion du site Web, qui compte plus de 800 abonnés, permet à ces derniers de recevoir une alerte les informant des dernières publications sur le site.

Lors de l'année 2015-2016, le CEGO a procédé à la refonte de son site Web afin de le rendre plus convivial et plus efficient. Ainsi, depuis novembre 2015, le site Web du CEGO propose une qualité d'image nettement supérieure et affiche un tout nouveau visuel permettant aux visiteurs de repérer plus facilement l'information recherchée.

Ainsi, depuis la refonte, les nouvelles publications du CEGO, de même que les activités à venir, sont mises en évidence sur la page d'accueil. De plus, chacun des liens hypertextes se retrouvant sur une page du site Web est maintenant accompagné d'une mention spécifiant sa taille ainsi que son format (ex. PDF, HTTP, Word, etc.). Également, un bandeau comportant des images changeantes apparait en haut de chacune des pages dans le but de créer une ambiance moderne et actuelle. Ces quelques ajouts rendent la navigation beaucoup plus agréable.

Finalement, puisque les visiteurs n'accèdent pas tous au site Web du CEGO depuis un ordinateur, le visuel de ce dernier est maintenant adapté à deux nouvelles configurations, soit celle de la tablette numérique et celle du téléphone intelligent, toujours dans le but de rendre la navigation plus efficace et conviviale. La section sécurisée du site Web, qui permet aux membres d'avoir un accès privilégié pour le dépôt de documents et pour le suivi des projets et des activités des groupes d'échange, a également bénéficié de ces améliorations.

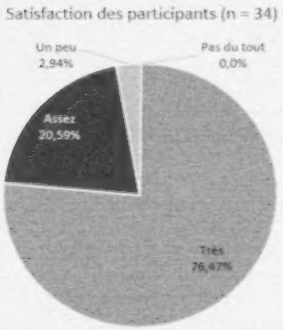
Figure 1 En-tête du nouveau visuel de la page d'accueil du site Web du Centre d'expertise des grands organismes

Déjeuners-conférences

Au cours de l'année 2015-2016, le Centre d'expertise a organisé trois déjeuners-conférences portant sur divers aspects du service à la clientèle. Ceux-ci sont porteurs de bénéfices pour les organismes membres du CEGO, en plus de contribuer à l'atteinte de deux grands objectifs du Centre : faciliter le partage de l'information en matière de prestation de services de qualité et faire connaître les meilleures pratiques au personnel des organismes membres. Depuis plus de dix ans, les déjeuners-conférences du CEGO accueillent aussi des participants appartenant à des organisations externes au Centre d'expertise, dans le but de favoriser le réseautage.

Les déjeuners-conférences suscitent un intérêt marqué de la part du public. En effet, les trois déjeuners-conférences qui ont été organisés en 2015-2016 ont attiré au total près de 400 personnes. Cela représente une hausse d'environ 50 % par rapport à l'année dernière, et ce, pour le même nombre de déjeuners-conférences. Le contenu de chacun d'entre eux est brièvement décrit ci-dessous.

Les principaux constats de l'analyse de l'offre de formation des grands organismes du CEGO – 22 avril 2015

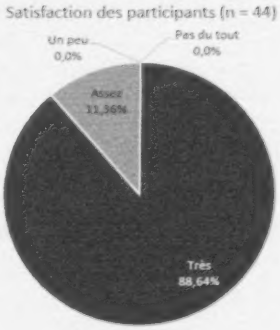


Faisant suite au dépôt du rapport « Le renouvellement de la formation à la tâche : leadership, organisation, apprentissage et technologie », réalisé par un stagiaire du CEGO en 2010, les membres du groupe d'échange sur la formation à la tâche ont manifesté leur désir de documenter les pratiques en place en matière de formation dans les grands organismes du Centre d'expertise. Au cours des dernières années, le groupe d'échange a donc travaillé à répertorier et à analyser les offres de formation des unités de formation représentées au CEGO.

Conférencière : Mme Julie Cauchon, CNESST

L'implantation d'une culture de gestion du changement à la VPASRR de la SAAQ – 9 juin 2015

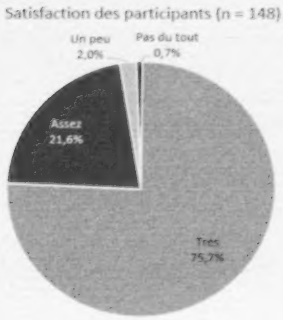
Depuis quelques années, la SAAQ repense sa prestation de services afin d'améliorer l'accessibilité et la qualité de ses services auprès de la clientèle. Cette organisation a également entrepris la modernisation de ses systèmes, ce qui créera de nombreux changements organisationnels au cours des prochaines années. Sans une approche de gestion du changement cohérente, bien coordonnée et partagée par les gestionnaires, le risque de non-adhésion à ces changements de la part du personnel était élevé. C'est dans un tel contexte que la vice-présidence à l'accès sécuritaire au réseau routier (VPASRR) de la SAAQ a amorcé un travail d'envergure visant à implanter une culture de gestion du changement formelle au sein de celle-ci.



Conférencière : Mme Suzie Coderre, SAAQ

Déjeuners-conférences (suite)

Le coaching – Moteur du rôle de chef d'équipe à Revenu Québec – 15 mars 2016



Le chef d'équipe joue un rôle de premier plan dans le développement de ses équipiers et dans l'amélioration en continu de la prestation de service. En utilisant le coaching comme levier, ce déjeuner-conférence a présenté le virage entrepris à Revenu Québec au sein d'une direction principale en relations avec la clientèle. Il y a notamment été question des considérants liés à l'actualisation du rôle de chef d'équipe, à la démarche et aux moyens retenus en coaching, aux facteurs de succès relevés ainsi qu'aux outils développés en support.

Conférenciers : M. Marc Daigneault, Revenu Québec
M. Hugo Martel-Fiset, Revenu Québec

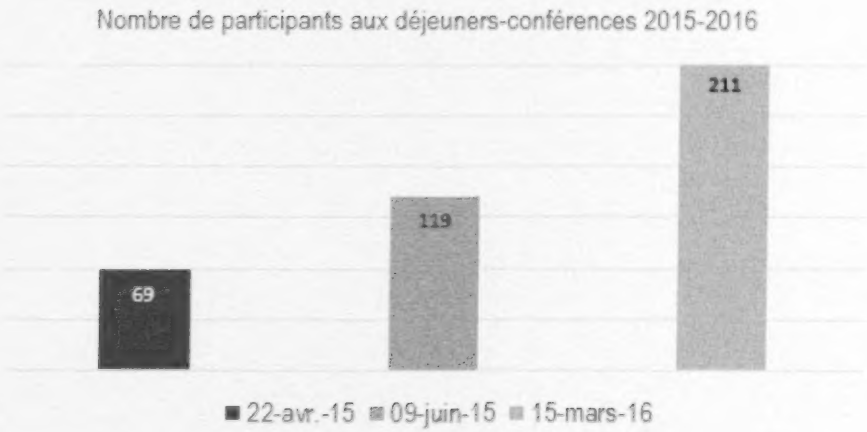


Figure 2 Déjeuner-conférence du 15 mars 2016 à l'Université Laval - Le coaching : Moteur du rôle de chef d'équipe

Activité de perfectionnement des concepteurs et diffuseurs de formation

Le 8 octobre 2015 à Québec et le 20 octobre 2015 à Montréal s'est tenue l'activité de perfectionnement des concepteurs et diffuseurs de formation du CEGO intitulée « Formations performantes ». Les formateurs, concepteurs, conseillers en formation ou responsables de la formation sont à même de constater les changements importants que vivent les grands organismes de la fonction publique en matière de formation depuis les dernières années. Les besoins de formation ne cessent de croître au sein des organisations tandis que les budgets, eux, sont de plus en plus limités. Avec le développement continuel des nouvelles technologies, de même que la diversité grandissante des profils d'apprenants, les unités de formation doivent savoir s'adapter et varier leurs méthodes de travail et leurs outils.

Si cette diversification des approches pédagogiques comporte son lot d'avantages, elle représente également de nouveaux défis pour le personnel œuvrant dans le domaine de la formation. En effet, face à la variété de stratégies de formation et de méthodes de diffusion possibles, les équipes de formation doivent être en mesure de choisir celles qui sont les plus appropriées en fonction du contexte, des objectifs d'apprentissage, et, bien entendu, de la clientèle visée. Une telle réalité implique également une grande polyvalence de la part des formateurs, qui doivent posséder ou développer un large éventail d'habiletés de diffusion.

C'est dans ce contexte que le groupe d'échange sur la formation à la tâche du Centre d'expertise des grands organismes a organisé cette activité de perfectionnement, qui a permis aux participants d'être mieux outillés et prêts à relever ces nouveaux défis, mais aussi d'être en mesure de continuer d'offrir des formations efficaces et adaptées selon les différentes clientèles. Au total, plus de 240 personnes œuvrant dans le domaine de la formation ont pu assister aux deux conférences suivantes, qui traitaient de sujets faisant partie de leur réalité.

Développez des formations efficaces... grâce à la méthode R.A.P.I.D.E.

Développer des programmes et des activités de formation est un travail très stimulant qui lie créativité et rigueur. Mais pour plusieurs, cela peut représenter une aventure stressante et épuisante. Par où commencer? Quelle stratégie de formation choisir? À quel moment mettre des exercices? Quoi faire pour qu'il y ait transfert d'apprentissage? Et la question fondamentale : les gens ont-ils vraiment besoin de formation pour faire efficacement leur travail?

Pour répondre à ces questions, il faut bien connaître les principes d'apprentissage et maîtriser chacune des étapes de la conception d'activités de formation. La méthode R.A.P.I.D.E. décrit chacune des étapes à suivre pour d'abord déterminer si la situation exige bien de la formation, puis créer et implanter les solutions les plus appropriées.

Conférencier : Daniel P. Baril, Ph. D., président de Média-Coach inc.

Figure 3 Visuel de la méthode R.A.P.I.D.E. mise au point par Média-Coach inc.

Activité de perfectionnement des concepteurs et diffuseurs de formation (suite)

4 générations dans une même salle, des outils pour mieux les former

Les formateurs et les concepteurs sont, en 2015, confrontés à une situation unique dans l'histoire : jusqu'à 4 générations sont réunies dans les salles de formation. Ils doivent donc être en mesure d'identifier les différentes caractéristiques des générations qui peuvent composer les groupes d'apprenants participant aux formations, et avoir la capacité d'appréhender les enjeux potentiels et de choisir les outils appropriés qui peuvent être utilisés pour favoriser l'apprentissage, et ce, quelle que soit la diversité de générations en présence.

Conférencière : Carole Noury, analyste d'affaires et conseillère en gestion du changement à l'Université Laval

Témoignages des participants

« Meilleure formation depuis longtemps! »

« Dans l'ensemble, j'ai passé une très belle journée! Merci beaucoup pour tout ce travail accompli, c'est très apprécié! »

« MERCI. Une des meilleures activités du CEGO par le choix des sujets. Très pertinent et aidant. J'ai beaucoup appris et apprécié. À refaire... »

« Conférences très bien organisées, les contenus étaient adéquats et très intéressants. Coût de l'activité surprenant (très bas). Bravo à tous, j'ai passé une très belle journée! »

« TRÈS bons formateurs. Enfin une formation qu'on pourra appliquer. L'organisation a vraiment été bien également. »

« Merci pour la qualité des prestations offertes. »

« Très bonnes activités pour les participants. Bons commentaires de mon équipe. »

« J'ai apprécié les deux conférences, dans lesquelles j'ai appris des éléments qui seront applicables dans mon travail. »

La permanence

Sans le travail effectué par la permanence, le Centre d'expertise ne pourrait connaître un tel succès. En effet, grâce à son dynamisme, à son efficacité et à sa proactivité, l'équipe de la permanence assure non seulement la coordination des groupes d'échange, mais aussi celle de l'ensemble des activités du Centre d'expertise des grands organismes.

Comme la mission première du Centre d'expertise est de favoriser l'amélioration des services offerts aux citoyens, l'une des priorités de l'équipe de la permanence est de répertorier et de partager les meilleures pratiques au sein des grands organismes et de l'appareil gouvernemental.

Ainsi, afin de répondre à cet objectif, la permanence doit demeurer à l'affût des tendances émergentes et des récentes recherches dans ces domaines, dans le but d'en faire bénéficier les grands organismes.

À cet effet, plusieurs approches et outils sont utilisés, notamment :

- ✓ la rédaction de rapports publiés sur le site Web (diffusion publique ou restreinte aux membres);
- ✓ l'organisation de colloques, d'activités, de sessions de formation et de déjeuners-conférences;
- ✓ la diffusion, sur le site Web, des plus récentes études portant sur l'amélioration des services offerts aux citoyens;
- ✓ l'actualisation et l'optimisation du site Web.

Remerciements adressés à la permanence

« Je tiens à remercier Andréanne, notre conseillère au CEGO, qui nous apporte beaucoup de support et qui a été d'une très grande aide dans le cadre de la rédaction du guide du planificateur. Son apport et son travail sont très appréciés! Le guide ne serait pas ce qu'il est sans elle. »

« Je crois que la qualité des échanges, des documents et de l'organisation des rencontres est largement tributaire de la qualité du travail de notre conseillère du CEGO pour ce groupe d'échange, Emilie Guay. »

« Nous avons une très bonne organisatrice en Ève Larouche-Laliberté. En plus d'être très fiable, elle réalise ses tâches de façon très consciencieuse. »

Après un déjeuner-conférence :

« Aux organisatrices, merci pour votre travail! »

Après l'activité de perfectionnement des concepteurs et diffuseurs de formation :

« Bravo pour la logistique parfaite de votre équipe. C'était remarquable. »

Perspectives 2016-2017

Diffusion et partage des meilleures pratiques

- Approbation et publication du rapport le « Guide du planificateur »;
- Approbation et publication du répertoire des pratiques des grands organismes en matière d'assurance qualité;
- Visites de CRC des grands organismes;
- Présentations d'outils et de pratiques des grands organismes en matière de formation;
- Partage des pratiques des grands organismes en matière de services en ligne;
- Présentations des pratiques et des expériences acquises au sein des grands organismes en matière d'évaluation et de suivi des bénéfices des projets en lien avec les services à la clientèle;
- Présentations de pratiques qui matérialisent au quotidien les programmes en assurance qualité des grands organismes;
- Présentations de pratiques, d'expériences acquises et d'approches utilisées dans les grands organismes en matière d'optimisation des processus.

Développement de compétences

- Organisation de formations;
- Organisation de la prochaine activité de perfectionnement des concepteurs et diffuseurs de formation;
- Organisation d'une activité de développement portant sur la bonification de l'expérience client dans le secteur public.

Échanges

- Le processus d'identification et d'authentification en téléphonie ainsi que les outils technologiques utilisés;
- Les modes de communication émergents (ex : courriel sécurisé, clavardage, etc.);
- L'acheminement des appels par activités;
- La planification et la stratégie des cycles d'embauche;
- Les derniers développements en biométrie vocale;
- La RVI adaptée au profil du client;
- Les mandats des grands organismes en cours par rapport à leur RVI;
- Leçons apprises et constats à la suite de l'implantation de services Web;
- La gestion du changement;
- La pérennisation des gains;
- L'évaluation des bénéfices quantitatifs;
- Les métriques utilisées dans le calcul des bénéfices monétaires;
- Les programmes participatifs mis en place dans le cadre de l'assurance qualité.

Mises à jour

- Actualisation de la veille stratégique sur le site Web du CEGO;
- Réalisation de l'exercice d'étalonnage portant sur les données de 2016.

État des résultats et de l'évolution de l'actif net de l'exercice clos le 31 mars 2016

	2016		2015	
PRODUITS				
Organismes membres				
Cotisations	150 000	$	150 000	$
Colloques	58 325		16 177	
Déjeuners-conférences	1 413		1 044	
Intérêts sur placement	1 077		1 045	
Autres revenus	36		44	
	210 851		168 310	
CHARGES				
Organismes membres				
Honoraires	111 726		114 140	
Réunions de travail	94		-	
Services professionnels	5 345		-	
Colloques	56 650		19 795	
Déjeuners-conférences	4 455		3 318	
Frais de déplacement	1 213		917	
Communications informatiques	360		547	
Fournitures	1 181		-	
Amortissement des immobilisations incorporelles	997		-	
Formation	150		-	
Frais bancaires	257		227	
	182 428		138 944	
SURPLUS DE L'EXERCICE	28 423		29 366	
ACTIF NET AU DÉBUT	93 912		64 546	
ACTIF NET À LA FIN	122 335	$	93 912	$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

État de la situation financière au 31 mars 2016

	2016	2015
ACTIF		
À COURT TERME		
Encaisse	20 703 $	16 452 $
Placement (note 3)	108 159	82 082
Comptes à recevoir	875	100
Frais payés d'avance	300	358
	130 037	98 992
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES (note 4)	10 967	-
	141 004 $	98 992 $
PASSIF		
À COURT TERME		
Créditeurs	1 048 $	54 $
Créditeurs – organismes membres	15 063	-
Taxe sur les produits et services	854	1 678
Taxe de vente du Québec	1 704	3 348
	18 669	5 080
ACTIF NET	122 335	93 912
	141 004 $	98 992 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CENTRE D'EXPERTISE DES GRANDS ORGANISMES

Michel Beaudoin
Président, comité directeur

Célyne Girard
Membre, comité directeur

État des flux de trésorerie de l'exercice clos le 31 mars 2016

	2016		2015	
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT				
Surplus de l'exercice	28 423	$	29 366	$
Éléments sans incidence sur la trésorerie				
Amortissement des immobilisations incorporelles	997		-	
Variation des éléments hors caisse				
Comptes à recevoir	(775)		(100)	
Débiteurs - Organismes membres	-		10 410	
Frais payés d'avance	58		(150)	
Créditeurs	994		(19 235)	
Créditeurs - Organismes membres	15 063		(47 362)	
Taxe sur les produits et services	(824)		2 100	
Taxe de vente du Québec	(1 644)		4 171	
Flux de trésorerie provenant (utilisés pour) des activités de fonctionnement	42 292		(20 800)	
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT				
Acquisition d'immobilisations incorporelles et flux de trésorerie utilisés pour des activités d'investissement	(11 964)		-	
Augmentation (Diminution) de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	30 328		(20 800)	
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début de l'exercice	98 534		119 334	
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin de l'exercice	128 862	$	98 534	$
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin de l'exercice				
Encaisse	20 703	$	16 452	$
Placement	108 159		82 082	
	128 862	$	98 534	$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires
31 mars 2016

1. Constitution et fonction

Le Centre d'expertise des grands organismes (CEGO), organisme sans but lucratif, a été créé en mars 2000 dans le but de permettre aux organismes membres de mettre en commun leurs ressources, leurs expériences et leurs savoirs afin de recenser et de diffuser les meilleures pratiques dans les domaines liés aux services à la clientèle. Il regroupe les cinq grands organismes du gouvernement du Québec soit : Retraite Québec, la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ), la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) et Revenu Québec (RQ).

Le 11 juin 2015, l'Assemblée nationale a adopté deux lois visant le regroupement de plusieurs organisations au 1er janvier 2016. D'une part, la Commission de l'équité salariale (CES), la Commission des normes du travail (CNT) et la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) sont maintenant désignées sous le nom de Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). D'autre part, le regroupement de la CARRA et de la RRQ forme une nouvelle organisation, soit Retraite Québec. Ces regroupements n'ont toutefois pas eu d'impact sur l'année financière 2015-2016 du CEGO.

2. Conventions comptables

Les présents états financiers sont établis conformément aux Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

a) Constatation des produits

Les cotisations sont constatées à titre de produit lorsqu'elles sont reçues ou à recevoir, si le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que son encaissement est raisonnablement assuré. Les revenus de déjeuners-conférences et de colloques sont constatés lorsque le service est rendu. Les revenus d'intérêts sont comptabilisés d'après le nombre de jours de détention du placement au cours de l'exercice.

b) Services reçus des organismes

Retraite Québec agit, gratuitement, comme organisme responsable de la gestion des ressources financières du CEGO. De plus, la CNESST fournit sans frais les locaux et les équipements nécessaires au personnel de la permanence. Elle dégage également les ressources nécessaires pour effectuer la validation des états financiers. La rémunération, les charges sociales et les frais de déplacement et de séjour des employés affectés à la réalisation des mandats du CEGO ainsi qu'à sa gestion, autre que la permanence, sont assumés par les organismes de qui ils relèvent. Ces opérations ne sont pas constatées aux présents états financiers.

c) Immobilisations incorporelles

Les immobilisations incorporelles sont comptabilisées à leur coût d'origine diminué du cumul des amortissements et du cumul des pertes de valeur. Le coût comprend les frais qui sont directement attribuables à l'acquisition de l'actif ou à sa mise en valeur. Le coût des immobilisations incorporelles

acquises comprend le coût des activités de développement effectuées par les fournisseurs, seulement lorsqu'il est probable que les avantages économiques futurs associés à l'élément iront au CEGO. Le site Web est amorti selon la méthode de l'amortissement linéaire, sur une durée de 48 mois.

Les valeurs résiduelles, le mode d'amortissement et les durées d'utilité sont revus à la fin de chaque exercice et sont ajustés, le cas échéant.

3. Placement

Placement rachetable en tout temps et portant intérêts aux taux suivants au 31 mars 2016 : 0,55 % de 0 à 49 999,99 $ (2015: 0,65%), 0,65 % de 50 000 à 99 999,99 $ (2015: 0,75%), 0,75 % de 100 000 à 499 999,99 $ (2015: 0,85%), 0,80 % de 500 000 à 999 999,99 $ (2015: 0,95%) et 0,85 % pour 1 000 000 $ et plus (2015: 1,05%).

4. Immobilisations incorporelles

	2016			2015
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur comptable nette	Valeur comptable nette
Site Web	11 964	997	10 967	-

5. Instruments financiers

Le risque de taux d'intérêt est le risque que la juste valeur d'un instrument financier ou les flux de trésorerie futurs associés à cet instrument financier fluctuent en raison des variations de taux d'intérêt du marché. Le placement détenu par le CEGO est rachetable en tout temps et n'expose pas ce dernier au risque de flux de trésorerie associé aux fluctuations de taux d'intérêts, puisqu'il porte intérêt à taux fixe.

6. Opérations entre apparentés

Les opérations entre le CEGO et ses organismes membres, autres que celles conclues gratuitement, sont présentées distinctement aux états financiers, à savoir : les produits de cotisations et de colloques, les charges relatives aux honoraires ainsi que toute somme à recevoir.